Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De heer mr. dr. L.F. Asscher
Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Directie Werk en Inkomen
Programma B

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
www.inspectieszw.nl

Onze referentie
2013-0000138492

Bijlagen
Verkennende studie

Datum 18 OKT. 2013
Betreft Programmarapportage "De burger bediend in 2013"

Geachte heer Asscher,

Hierbij ontvangt u ter kennisname de programmarapportage "De burger bediend in 2013" van de Inspectie SZW.

De samenvatting en het oordeel treft u aan in het eerste hoofdstuk. Het oordeel is gebaseerd op uitkomsten en conclusies van twee onderzoeken die de Inspectie dit jaar heeft uitgevoerd. Het eerste onderzoek is een onderzoek naar gegevensuitwisseling in de periode 2010 – 2013. Het tweede onderzoek gaat over de beveiliging van suwinet door gemeenten (zie hiervoor hoofdstuk 5).

Ik heb de staatssecretaris verzocht om de programmarapportage aan te bieden aan de Eerste en Tweede Kamer.

Hoogachtend,

mr. J.A. van den Bos
Inspecteur-Generaal SZW



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De burger bediend in 2013

Programmarapportage Informatieprocessen

Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De burger bediend in 2013

Programmarapportage W&I Programma B

Colofon

Programma	W&I Programma B
Nummer	R13/08
ISSN	1383-8733
ISBN	978-90-5079-2677

Voorwoord

Met de verdergaande digitalisering wisselen de uitvoeringsorganisaties UWV en SVB en gemeenten (samen: de SUWI-partners) onderling steeds meer gegevens uit. Hierdoor nemen ook de risico's ten aanzien van gegevensuitwisseling toe. Het is daarom van groot belang dat de bescherming van persoonsgegevens en de borging van gegevenskwaliteit op orde zijn en de burger transparantie wordt geboden over de uitwisseling en verwerking van zijn persoonsgegevens.
In deze programmarapportage beschrijft de Inspectie SZW hoe de gegevensuitwisseling binnen de sector werk en inkomen zich in de periode 2010 – 2013 heeft ontwikkeld. De rapportage gaat in op de wijze waarop de SUWI-partners de bij hen beschikbare gegevens over de burger hergebruiken en hoe zij daarbij invulling geven aan de bescherming van persoonsgegevens, borging van gegevenskwaliteit en transparantie. Ook rapporteert de inspectie de uitkomsten van een onderzoek naar de beveiliging van Suwinet bij gemeenten, dat zij op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft uitgevoerd. De rapportage sluit af met een oordeel.
Met deze rapportage sluit de inspectie het programma Informatieprocessen af, waarin zij vanaf 2010 onderzoek deed naar de digitalisering van de dienstverlening binnen de sector werk en inkomen.

Mr. J.A. van den Bos
Inspecteur-generaal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inhoud

1 Samenvatting en oordeel

1.1 Inleiding en probleemstelling

De dienstverlening binnen de sector werk en inkomen is in de afgelopen jaren sterk gedigitaliseerd. De uitvoeringsorganisaties UWV en SVB en gemeenten (samen: de SUWI-partners) wisselen steeds meer gegevens uit ten behoeve van de dienstverlening aan burgers. Het gebruik van de gezamenlijke elektronische voorzieningen Suwinet (GeVS) binnen de sector werk en inkomen is omvangrijk en neemt nog steeds toe. In april 2013 werd via Suwinet van 645 duizend burgers één of meer keer het Digitaal Klantdossier (DKD) opgevraagd. Daarin zijn onder meer inkomsten, uitkeringsgegevens, arbeidsverleden en opleidingsgegevens opgenomen. De aangesloten ketenpartijen hebben hiervoor in totaal ruim tien miljoen keer een informatieverzoek gekregen. Het aantal opvragingen via Suwinet-Inkijk is ten opzichte van 2010 met ruim 10 procent toegenomen. De verwachting is dat deze trend zich de komende jaren zal voortzetten. Hierdoor neemt het belang van de invulling van de randvoorwaarden voor gegevensuitwisseling verder toe, te weten de bescherming van persoonsgegevens, gegevenskwaliteit en transparantie over gegevensverwerking.

De Inspectie SZW doet sinds 2010 onderzoek naar de ontwikkeling van digitalisering binnen de sector werk en inkomen en specifiek naar de invulling van deze randvoorwaarden. Hieruit komen diverse knelpunten naar voren, die onder andere risico's met zich meebrengen voor de continuïteit van de digitale dienstverlening. In deze programmarapportage gaat de inspectie in op de uitkomsten van een literatuurstudie en een expertsessie over gegevensuitwisseling in de periode 2010 - 2013.

Ook rapporteert de inspectie over de uitkomsten van het onderzoek naar de beveiliging van Suwinet bij gemeenten, dat zij op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft uitgevoerd. Dit laatste onderzoek heeft betrekking op de bescherming van persoonsgegevens door gemeenten binnen de sector werk en inkomen. Bij eerdere onderzoeken van de inspectie (o.a. in 2009 en 2011) is melding gemaakt van gebrekkige beveiliging van persoonsgegevens bij gemeenten en incidenteel van misbruik of oneigenlijk gebruik daarvan. Omdat gemeenten zich bovendien niet zichtbaar verantwoorden, hebben de overige SUWI-partijen (en ook niet-SUWI-partijen) die gegevens via Suwinet uitwisselen –die zich wel over het gebruik van Suwinet moeten verantwoorden, daardoor geen zicht op de stand van zaken bij gemeenten voor wat betreft de beveiliging van Suwinet.

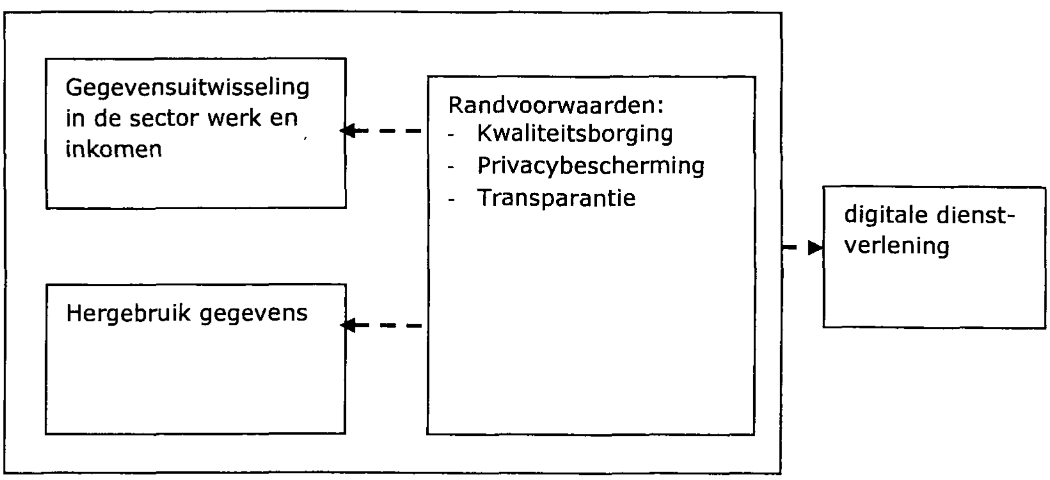
Deze programmarapportage is de laatste van de inspectie die specifiek ingaat op de invulling van de genoemde randvoorwaarden. Het beoogde effect van deze programmarapportage is een meer solide basis voor digitale dienstverlening in de sector werk en inkomen, door inzicht te geven in de bijdrage die de gezamenlijke partijen binnen de sector werk en inkomen leveren aan hergebruik van gegevens, verbetering van gegevenskwaliteit, transparantie en bescherming van persoonsgegevens. Voor de bewindspersonen van SZW en uitvoeringsorganisaties en gemeenten bieden de bevindingen uit deze rapportage aanknopingspunten voor het desgewenst treffen van maatregelen.

In deze rapportage staat de volgende vraag centraal:

In hoeverre geven UWV, SVB en gemeenten invulling aan (de voorwaarden voor) gegevensuitwisseling door hergebruik van gegevens, kwaliteitsborging en bescherming van persoonsgegevens?

In het onderzoek naar de beveiliging van Suwinet gaat de aandacht specifiek uit naar de mate waarin gemeenten in 2012 voldoen aan de eisen van vertrouwelijkheid (kunnen persoonsgegevens alleen worden verwerkt door daartoe gemachtigde personen?), die worden gesteld aan de beveiliging van de persoonsgegevens die worden uitgewisseld binnen Suwinet.

In deze programmarapportage staat centraal de wijze waarop UWV, SVB en gemeenten invulling geven aan de in onderstaande model benoemde begrippen:



Toelichting: het model beschrijft de belangrijkste begrippen in deze rapportage. Binnen het kader staan de begrippen die als variabele in het onderzoek worden betrokken, alsmede de relaties die tussen deze begrippen worden verondersteld. Het begrip 'digitale dienstverlening' valt buiten het kader, wat wil zeggen dat voor dit onderzoek de digitale dienstverlening geldt als belangrijke context.

1.2 Toetsingskader

De inspectie SZW heeft de bevindingen getoetst aan de volgende normen:

Hergebruik gegevens
- In stand houden stelsel van gezamenlijke voorzieningen (GeVS)
- Gebruik GeVS om eenmalige uitvraag te realiseren

Randvoorwaarde: borging kwaliteit gegevens
- De Polisadministratie voldoet aan het normenkader zoals vastgesteld door betrokken partijen en afgestemd met de Tweede Kamer. De Polisadministratie bevat gegevens over lonen, uitkeringen en arbeidsverhoudingen van alle verzekerde werknemers in Nederland.
- Er is een correctiefaciliteit waarmee de burger kan aangeven dat een gegeven naar zijn mening niet juist is geregistreerd.

- Afwijkingen worden teruggemeld aan de bronhouder/beheerder van de betreffende registratie of de bronhouder is in staat om afwijkingen zelf op te sporen. [1]

Randvoorwaarde: bescherming persoonsgegevens
- Gegevensuitwisseling tussen gemeenten, UWV en SVB vindt plaats via een beveiligde ict-infrastructuur.
- Gemeenten, UWV en SVB voldoen bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens uit GeVS aan de gestelde normen voor vertrouwelijkheid bij informatiebeveiliging.

Randvoorwaarde: transparante procesgang
- UWV, SVB en gemeenten maken het recht op inzage in algemene zin (passief) bekend aan burgers en bieden hen de mogelijkheid om verwerkte gegevens in te zien.
- UWV, SVB en gemeenten registreren in hoeverre burgers daadwerkelijk gebruik maken van de geboden faciliteiten voor inzage in hun gegevens.

1.3 Conclusies

1.3.1 Hergebruik gegevens

De uitvoeringsorganisaties en gemeenten hebben gezamenlijk invulling gegeven aan de GeVS om hergebruik van gegevens te realiseren. Zij maken op grote schaal gebruik van gegevens die via Suwinet middels het virtuele Digitaal Klant Dossier (DKD) aan bronbestanden van de ketenpartners worden ontleend. Het totale aantal gegevens dat via Suwinet wordt hergebruikt, neemt toe. Dit geldt ook voor het aantal verschillende eindgebruikers.
De eenmalige uitvraag van gegevens is nog niet overal in de uitvoering praktijk. Gemeenten blijven ten opzichte van UWV en SVB achter in het gebruik van de omgekeerde intake. Bij de omgekeerde intake worden bekende gegevens op het aanvraagformulier vooringevuld, waarna de klant deze controleert op juistheid en waar nodig aanvult.
Belemmerende factoren voor hergebruik van gegevens door gemeenten via de GeVS zijn onder meer de problematische aanlevering van gegevens door gemeenten aan het sectorloket en twijfels bij de eindgebruiker over de kwaliteit en bruikbaarheid van gegevens. Daarnaast zijn er zorgen bij de ketenpartners over het veilig gebruik van persoonsgegevens (als voorwaarde voor gegevensverstrekking). Doordat er steeds meer (verschillende) aanbieders en afnemers zijn wordt de samenwerking binnen de GeVS complexer. Met name daar waar sprake is van hergebruik van gegevens tussen de sector werk en inkomen en andere sectoren wordt deze bemoeilijkt door het bestaan van verschillende standaarden die voortvloeien uit verschillen in wetgeving en daardoor niet op elkaar aansluiten. Binnen de sector werk en inkomen geldt een gesloten verstrekkingenregime. Gegevens die binnen de sector van werk en inkomen worden verwerkt, mogen op grond van de Wet Suwi en de diverse materiewetten alleen worden uitgewisseld met instanties, als de wet dat uitdrukkelijk toestaat. Met name in het gemeentelijke domein staat dit op gespannen voet met het uitgangspunt van de integrale klantbenadering, dat van professionals verwacht om over wettelijke domeinen heen te kijken. Met de komende decentralisa-

[1] De inspectie SZW geeft bij dit onderzoek een bredere invulling aan het begrip terugmelding dan die in de wetgeving wordt gehanteerd. De wetgeving gaat uit van verplichte terugmelding op als authentiek aangewezen gegevens uit basisregistraties. Voor de kwaliteit van de gegevens vindt de inspectie het ook van belang dat bij twijfel terugmelding plaatsvindt op niet als authentiek aangewezen gegevens, omdat steeds meer gegevens als authentiek worden aangemerkt.

ties, waardoor steeds meer wettelijke taken naar de gemeenten gaan, zal dit spanningsveld nog groter worden.

1.3.2 Randvoorwaarden voor hergebruik

De beveiliging van persoonsgegevens bij gemeenten is niet op orde. Slechts 4% van de gemeenten voldoet aan de zeven belangrijkste door de inspectie getoetste normen -gericht op het voorkomen dat persoonsgegevens van burgers worden geraadpleegd zonder dat daarvoor een goede reden is- en voldoen daarmee op deze punten aan hun verplichtingen. Het gaat daarbij om normen ten aanzien van het beveiligingsbeleid, de organisatie van de beveiliging en het controleren van door medewerkers opgevraagde persoonsgegevens.
Bovendien blijkt uit een controle van de inspectie, dat bij 13 van de 80 onderzochte gemeenten (18%) in 2012 gegevens van bekende Nederlanders met gebruikmaking van Suwinet-Inkijk zijn geraadpleegd, zonder dat hiervoor een goede reden is gegeven. De inspectie hanteerde voor deze controle een beperkte lijst met 100 willekeurig geselecteerde bekende Nederlanders. In werkelijkheid zijn er enkele duizenden bekende Nederlanders van wie gegevens via Suwinet kunnen worden geraadpleegd. Gemeenten hebben inmiddels de mogelijkheid om naast het online opvragen van gegevens via Suwinet-Inkijk ook gegevens van burgers op te vragen en direct over te nemen in de eigen systemen, het zogenoemde 'Suwinet-Inlezen'. De opvragingen via Suwinet-Inlezen worden echter niet gelogd en zijn, nadat deze zijn overgenomen in het gemeentelijke systeem, ook vanuit deze omgeving te benaderen. Het is de inspectie niet duidelijk geworden op welke wijze gemeenten de toegangsrechten voor het gebruik van deze gegevens verlenen en hoe zij controleren op het gebruik.

Uitvoeringsorganisaties en gemeenten maken beperkt gebruik van de mogelijkheden voor terugmelding aan elkaar en aan andere instanties waarmee zij gegevens uitwisselen, in de gevallen dat gegevens onjuist zijn of lijken te zijn. Terugmelding is overigens uitsluitend verplicht bij gerede twijfel aan de juistheid van een authentiek gegeven. De technische voorzieningen om terugmelding van onjuiste gegevens tussen organisaties mogelijk te maken zijn gerealiseerd, maar nog niet overheidsbreed inzetbaar. In de sector werk en inkomen worden daarnaast ook andere mogelijkheden ingezet om afwijkingen in gegevens op te sporen, zoals de vergelijking van verschillende adresbestanden die UWV mogelijk maakt met behulp van Suwinet-Inkijk.

De uitvoeringsorganisaties en gemeenten bieden de burger correctievoorzieningen, maar deze worden nauwelijks door de burger gebruikt. Het recht op correctie laat zich in de praktijk moeilijk effectueren.

Het bieden van transparantie over de verwerking van persoonsgegevens is een wettelijk uitgangspunt, dat onder meer tot uitdrukking komt in het inzage- en correctierecht. De inspectie verstaat onder transparantie ook dat UWV, SVB en gemeenten klanten informeren over hoe zij invulling kunnen geven aan dit recht. Het actief informeren van burgers, bijvoorbeeld door het geven van een directe link naar gewijzigde/geregistreerde gegevens voor een bepaalde overheidsdienst, over de mogelijkheden om hun gegevens in te zien is geen wettelijke verplichting en heeft in de praktijk geen prioriteit.

Bij UWV en SVB is sprake van een passieve wijze van informeren van klanten over het inzage- en correctierecht. Bij gemeenten is het beeld divers; er zijn gemeenten die de klant niet informeren, maar ook gemeenten die de klanten informeren door middel van folders en informatie op de website en er zijn gemeenten dit mondeling doen. Hierin ligt een deel van de verklaring voor het beperkt gebruik van de correctiemogelijkheden door burgers.

1.4 Oordeel

De uitvoeringsorganisaties en gemeenten hebben invulling gegeven aan de gezamenlijke elektronische voorzieningen Suwinet (GeVS) om hergebruik van gegevens te realiseren. Zij maken op grote schaal gebruik van gegevens uit het Digitaal Klant Dossier (DKD) en wisselen daarvoor op grote schaal persoonsgegevens uit via Suwinet. De infrastructuur en het juridisch kader van de GeVS bevorderen grootschalige gegevensuitwisseling. Daarnaast heeft de inspectie vastgesteld dat de dienstverlening in de afgelopen jaren sterk is gedigitaliseerd en zij verwacht dat de digitale dienstverlening verder aan belang zal toenemen. Ook het belang van gegevensuitwisseling en van hergebruik van gegevens daarbij (o.a. via Suwinet-Inkijk) neemt hierdoor navenant toe.

De inspectie is van oordeel dat de basis voor hergebruik van uitgewisselde gegevens bij gemeenten nog steeds niet op orde is waar het de beveiliging van Suwinet door gemeenten betreft. De beveiliging van Suwinet door gemeenten is ondanks diverse inspanningen en onderzoeken van de inspectie onder de maat; het gebrek aan beveiliging van persoonsgegevens bij het gebruik van Suwinet-Inlezen acht de inspectie bovendien zorgwekkend.

Verder vindt de inspectie dat:
- SUWI-partijen meer prioriteit moeten geven aan het inzage- en correctierecht in de dienstverlening aan burgers, om de burger in staat te stellen zelf regie te kunnen voeren over zijn persoonsgegevens;
- Transparantie in de praktijk niet van de grond komt, zonder het actief informeren van de burger.
- SUWI-partijen hun taak ruimer moeten opvatten door meer werk te maken van terugmelding aan elkaar bij twijfel aan de juistheid van zowel als authentiek (wat wettelijk verplicht is) als niet-authentiek aangewezen gegevens.

Het toegenomen belang van gegevensuitwisseling maakt het voldoen aan het principe van hergebruik en de daarbij behorende randvoorwaarden voor gegevensuitwisseling urgent.

Bovendien voldoet de gegevensaanlevering en hergebruik van aangeleverde gegevens bij gemeenten in de praktijk nog niet aan de wettelijke eisen.

Gegevensuitwisseling (o.a. via Suwinet-Inkijk) over sectoren heen vraagt om een bredere discussie over de relatie tussen bescherming van persoonsgegevens (o.a. doelbinding) aan de ene kant en bediening van de burger (die vaak kampen met problemen op meerdere gebieden, o.a. schulden, WMO, zorg) aan de andere kant. Gegevens die binnen de sector werk en inkomen worden verzameld, mogen immers alleen worden uitgewisseld met instanties buiten de sector werk en inkomen, wanneer de wet dit toestaat. Dit gesloten verstrekkingenregime staat op gespannen voet met het uitgangspunt van de integrale klantbenadering. Door de voorgenomen decentralisaties in het gemeentelijke domein is de verwachting dat dit spanningsveld in de komende jaren groter zal worden.

2 Inleiding

2.1 Introductie

In de periode 2010-2013 is de sector werk en inkomen ingrijpend gewijzigd. De noodzaak om de overheidsfinanciën op orde te brengen dwong het kabinet tot het maken van duidelijke keuzes, waarbij maximaal gebruik wordt gemaakt van de snel toenemende mogelijkheden en acceptatie van internettechnologie.
De klant werd in deze periode meer en meer aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid om werk te vinden. In het kader van het Redesign is UWV bezig om haar dienstverlening aan werkzoekenden voornamelijk digitaal aan te bieden en slechts in een beperkt aantal gevallen via face-to-face contacten.[2] De wijziging van de wet SUWI van 21 mei 2012 gaf hiervoor een wettelijke basis en betekende het einde van de inzet van het re-integratiebudget Werkloosheidswet en van de loonkostensubsidies.[3] Het aantal vestigingen van waaruit UWV opereert, wordt teruggebracht van 98 in 2012 naar 30 in 2015.

Deze ontwikkelingen hangen nauw samen met veranderingen in de samenleving. Het gebruik van digitale dienstverlening is op tal van terreinen ingeburgerd geraakt. In 2011 hebben vrijwel alle huishoudens een pc met toegang tot internet.[4]
In 2009 werd geschat dat de gemiddelde Nederlander in tenminste 250 tot 500 databases staat geregistreerd.[5] Algemeen wordt aangenomen dat dit aantal snel stijgt: in 2011 staan actieve burgers naar schatting met circa 30.000 gegevens in 1500 databases.[6] Deze ontwikkelingen zijn samen te vatten met de term 'netwerksamenleving'. De overheid gaat in deze ontwikkeling mee en is in snel tempo aan het omvormen tot een i-overheid.[7]

ICT-ondersteuning is een cruciaal element in de visie van de VNG op gemeentelijke dienstverlening in 2020.[8] In het domein van werk en inkomen gaat de vorming van de i-overheid gepaard met een toename van de uitwisseling van gegevens tussen uitvoerders en andere overheidsinstanties. De Programmaraad SUWI stimuleert de toepassing van e-WWB (uitkeringsaanvraag via internet) bij uitkeringsaanvragen.[9] Naast het redesign van UWV lopen ook bij SVB verandertrajecten die steunen op digitalisering van dienstverlening (veranderprogramma SVB Tien).

Door de snelle ontwikkeling van digitale dienstverlening is het belang en de afhankelijkheid van elektronische gegevensuitwisseling in het domein van werk en inkomen de laatste jaren toegenomen. De verwachting is, gezien de ambities van de uitvoeringsorganisaties ten aanzien van digitale dienstverlening, dat dit belang in de toekomst nog verder zal toenemen.

[2] Kamerstukken II, 2011-2012, 33065 nr. 3
[3] Staatsblad 2012, 224
[4] CBS Webmagazine (2012) *Nederland Europees kampioen internettoegang.* Artikel op www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bedrijven/publicaties/digitale-economie/artikelen/2012-3636-wm.htm
[5] Schermer, B.W en Wagemans, T. (2009) *Onze digitale schaduw. Een verkennend onderzoek naar het aantal databases waarin de gemiddelde Nederlander geregistreerd staat.* Amsterdam: Considerati.
[6] De voorzitter van het CBP, de heer Kohnstamm, noemde deze aantallen in een expertmeeting inzake de evaluatie van Wbp. Zie Kamerstukken I, 2010-2011, 31051 nr. B Herdruk.
[7] Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2011) *iOverheid*, Den Haag/Amsterdam: WRR/Amsterdam University Press.
[8] Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2010) *Dienstverlening draait om mensen.*
[9] De Programmaraad (Divosa, UWV en VNG) heeft een agenda voor de complementaire samenwerking tussen UWV en gemeenten opgesteld waaronder ICT-toepassingen.

2.2 Probleemanalyse

Uit door de inspectie in het verleden uitgevoerde onderzoeken komen diverse knelpunten op het terrein van gegevensuitwisseling en digitale dienstverlening naar voren, onder meer:

- Op het terrein van de eenmalige gegevensuitvraag bij de klant is weliswaar vooruitgang geboekt, maar dat betekent nog niet dat het voor uitvoerders eenvoudig is om zo min mogelijk gegevens bij de klant op te vragen.[10,11]
- Verschillende gemeenten geven aan dat Suwinet nog niet volledig gebruikt kan worden als vervanging voor het opvragen van bewijsstukken omdat de gegevens niet altijd betrouwbaar zijn, er soms storingen optreden, het niet altijd actueel is en niet alle benodigde gegevens bevat.[12,13]
- De beveiliging van Suwinet lijkt vooral bij gemeenten niet op orde te zijn, uitgaande van de indicaties die de monitor van BKWI over het gebruik van Suwinet door gemeenten geeft.[14]
- Standaard pakketten/oplossingen (bijv. e-WWB) sluiten niet altijd aan bij de wensen/processen van gemeenten.[15]

Bovengenoemde knelpunten vragen om aandacht van de uitvoering en er moeten stappen worden gezet om de ambities met digitale dienstverlening te halen.

2.3 Centrale vraagstelling van de programmarapportage

De centrale vraag van deze programmarapportage is:

In hoeverre geven UWV, SVB en gemeenten invulling aan (de voorwaarden voor) gegevensuitwisseling door hergebruik van gegevens, kwaliteitsborging en bescherming van persoonsgegevens?

De centrale vraag beantwoordt de inspectie aan de hand van twee deelonderzoeken:

1) Een literatuurstudie, aangevuld met een expertsessie
2) Empirisch onderzoek naar de beveiliging van suwinet bij gemeenten

De literatuurstudie richt zich op de wijze waarop gegevensuitwisseling door UWV, SVB en gemeenten zijn ingevuld. De focus ligt daarbij op de gegevensuitwisselingen die tussen en binnen de uitvoeringsorganisaties en gemeenten plaatsvinden voor de uitvoering van de sociale zekerheidswetgeving, meer in het bijzonder op de processen uitkeringsaanvraag, uitkeringsverstrekking, re-integratie en fraudebestrijding bij uitvoering van de WW, WWB of AOW. In de expertsessie zijn de voorlopige conclusies van het literatuuronderzoek gespiegeld met experts op het terrein van het onderzoeksobject. Daarbij hebben de experts desgevraagd ook inzicht gegeven in actuele ontwikkelingen. De resultaten hiervan zijn verwerkt in de conclusies.
Het tweede deelonderzoek waarvan de inspectie in deze rapportage verslag doet, gaat specifiek in op de beveiliging van Suwinet bij gemeenten. Dit betreft een on-

[10] EIM (2010) De werking van de eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk: Evaluatie perceel 2 WEU Zoetermeer: EIM.
[11] Inspectie Werk en Inkomen (2011) *Keteninformatisering*. Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.
[12] Inspectie SZW (2012) *Aanvraag WWB*. Den Haag: Inspectie SZW.
[13] Inspectie Werk en Inkomen (2011) *Keteninformatisering*. Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.
[14] Inspectie Werk en Inkomen (2011) *Gegevensuitwisseling WWB/WIJ*. Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.
[15] Inspectie SZW (2012) *Een bredere kijk op gegevens*. Den Haag: Inspectie SZW.

derzoek op verzoek van de staatssecretaris om een representatief beeld te geven van de mate waarin de beveiliging van het Suwinet door gemeenten op orde is[16].

De hoofdvraag van dit onderzoek is:
In welke mate voldoen gemeenten aan de eisen van vertrouwelijkheid die worden gesteld aan de beveiliging van informatie die wordt uitgewisseld binnen het Suwinet in 2012?

De inspectie SZW beperkt het onderzoek tot beveiliging tegen inbreuken op de vertrouwelijkheid. De bescherming van de privacy van de personen over wie persoonsgegevens worden verwerkt, vereist dat met name de vertrouwelijkheid voldoende gewaarborgd wordt. Vertrouwelijkheid wil zeggen dat een gegeven alleen te benaderen is door iemand die gemachtigd is het gegeven te benaderen.

2.4 Toetsingskader

De inspectie heeft de centrale begrippen uit de onderzoeksvraag getoetst aan de volgende normen:

Hergebruik gegevens
- In stand houden stelsel van gezamenlijke voorzieningen (GeVS)
- Gebruik GeVS om eenmalige uitvraag te realiseren

Randvoorwaarde: borging kwaliteit gegevens
- De Polisadministratie voldoet aan het normenkader zoals vastgesteld door betrokken partijen en afgestemd met de Tweede Kamer.
- Er is een correctiefaciliteit waarmee de burger kan aangeven dat een gegeven naar zijn mening niet juist is geregistreerd.
- Afwijkingen worden teruggemeld aan de bronhouder/beheerder van de betreffende registratie of de bronhouder is in staat om afwijkingen zelf op te sporen. [17]

Randvoorwaarde: bescherming persoonsgegevens
- Gegevensuitwisseling tussen gemeenten, UWV en SVB vindt plaats via een beveiligde ict-infrastructuur.
- Gemeenten, UWV en SVB voldoen bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens uit GeVS aan de gestelde normen voor vertrouwelijkheid in het kader van informatiebeveiliging.

Randvoorwaarde: transparante procesgang
- UWV, SVB en gemeenten maken het recht op inzage in algemene zin (passief) bekend aan burgers en bieden hen de mogelijkheid om geregistreerde en verwerkte gegevens in te zien.
- UWV, SVB en gemeenten registreren in hoeverre burgers daadwerkelijk gebruik maken van de geboden faciliteiten voor inzage in hun gegevens.

2.5 Onderzoeksmethoden

De inspectie heeft bij de uitvoering van de literatuurstudie gebruik gemaakt van twee onderzoeksmethoden: literatuuronderzoek (documentanalyse) en een expert-

[16] Brief d.d. 28 juni 2012, kenmerk RUA/A/2012/9996
[17] De Inspectie geeft bij dit onderzoek een bredere invulling aan het begrip terugmelding dan die in de wetgeving wordt gehanteerd. De wetgeving gaat uit van verplichte terugmelding op als authentiek aangewezen gegevens uit basisregistraties. Voor de kwaliteit van de gegevens vindt de inspectie het ook van belang dat bij twijfel terugmelding plaatsvindt op niet als authentiek aangewezen gegevens, omdat steeds meer gegevens als authentiek worden aangemerkt.

sessie om de conclusies te spiegelen en om zicht te krijgen op actuele ontwikkelingen. Voor het onderzoek naar de beveiliging van Suwinet is een zuiver aselecte steekproef getrokken van 80 uit de 415 gemeenten in Nederland, in het jaar 2012. De beoordelingen van de inspectie zijn gebaseerd op de antwoorden die de steekproefgemeenten hebben gegeven naar aanleiding van de vragenlijst en op de bijbehorende bewijsstukken die gemeenten hebben ingezonden. Verder heeft de inspectie gebruik gemaakt van de BKWI-rapportages over het gebruik van Suwinet per steekproefgemeente over de periode november 2011 tot en met oktober 2012. Tenslotte heeft de inspectie (geanonimiseerde) gegevens uit de logfiles van de desbetreffende gemeenten opgevraagd bij BKWI en gebruikt bij de beoordeling.

3 Hergebruik

De principes van eenmalige gegevensuitvraag bij burgers en werkgevers en meervoudig gebruik of hergebruik van de reeds bij de overheid beschikbare gegevens is in de sector werk en inkomen vormgegeven door de wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU). Deze wet regelt dat burgers die een beroep doen op de sociale zekerheid maar één keer hun gegevens hoeven aan te leveren. Deze gegevens moeten dan voor iedere SUWI-partij beschikbaar zijn via het DKD. Eenmalige gegevensuitvraag moet ertoe leiden dat de burger de sector werk en inkomen als één efficiënt werkend geheel ervaart.[18] Hiervoor is het noodzakelijk dat de SUWI-partijen onderling op grote schaal snel en veilig gegevens kunnen uitwisselen.

3.1 Bevindingen

In 2010 zijn drie onderzoeken uitgevoerd naar de doeltreffendheid en de effecten van de WEU in de praktijk. De conclusie op basis van deze onderzoeken was dat de ketenpartners invulling hebben gegeven aan de GeVS en dat het aantal gegevensbronnen dat via de GeVS wordt ontsloten, toeneemt. Deze trend heeft zich in 2011 en 2012 doorgezet. Steeds meer organisaties willen hun gegevens via de GeVS aanbieden en van de DKD-gegevens gebruik maken. De inspectie stelde in 2010 vast dat "op centraal niveau UWV, gemeenten en SVB er gezamenlijk voor hebben gezorgd dat hun eigen systemen met daarin voor het groeipad relevante gegevens via Suwinet-Inkijk beschikbaar zijn." Uit de evaluatie van de WEU bleek daarnaast dat UWV, SVB en het overgrote deel van de gemeenten de via de GeVS gevraagde berichten uitwisselen.

In 2010 ondervond naar schatting 10 tot 15 procent van de gemeenten nog technische of organisatorische problemen bij het aanleveren van klantgegevens.[19] Gemeenten onderkennen de problemen met de aanlevering. De problematische aanlevering is opgepakt door de werkgroep werk en inkomen van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Uit de verslagen van de werkgroep uit 2011 en 2012 valt op te maken dat het probleem nog niet is opgelost.[20,21] In de bestudeerde documenten zijn voor de periode 2010-2013 geen aanwijzingen gevonden voor problemen in de aanlevering van gegevens door UWV en SVB.

Het gebruik van de GeVS binnen het domein van werk en inkomen is omvangrijk en neemt nog steeds toe. In april 2013 werd via Suwinet van 645 duizend burgers één of meer keer het Digitaal Klantdossier opgevraagd. De aangesloten ketenpartijen hebben hiervoor in totaal ruim tien miljoen keer een informatieverzoek gekregen. Het aantal opvragingen via Suwinet-Inkijk is ten opzichte van 2010 met ruim 10 procent toegenomen. Dit hangt mede samen met de stijging van het aantal werklozen in deze periode. Het aantal verschillende soorten eindgebruikers/autorisaties is in dezelfde periode met ruim 30 procent toegenomen. Het aantal aangesloten organisaties laat een dalende trend zien, dit is het gevolg van het samenvoegen van

[18] Bijlage 1 Regeling SUWI. Stelselontwerp & Beveiliging Kaders en uitgangspunten aangaande de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi (GeVS).
[19] Don, H. en Rensen, G. (2010). Verkennende notitie zorg en sociale zekerheid: Bericht van twee wethouders om de regeldruk te verlichten. Regioplan beleidsonderzoek, Amsterdam.
[20] Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (2011). Verslag expertgroep werk en inkomen –15 december 2011. (Geraadpleegd op: http://www.kinggemeenten.nl/king-kwaliteitsinstituut-nederlandse-gemeenten/e-dienstverlening-verbeteren/werk-inkomen/expertgroep-ict-werk-en-inkomen/15-december-2011/?page=2)
[21] Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (2012). Zorgvuldig gebruik en verbeterpunten, W&I - 31 mei 2012. (Geraadpleegd op: http://www.kinggemeenten.nl/king-kwaliteitsinstituut-nederlandse-gemeenten/e-dienstverlening-verbeteren/werk-inkomen/expertgroep-ict-werk-en-inkomen/31-mei-2012)

gemeentes. Ook het aantal eindgebruikers is in 2011 en 2012 gedaald. Dit was het gevolg van opschoningacties van niet gebruikte accounts.

Op basis van evaluatie van de WEU concludeerde de toenmalige minister van SZW dat de WEU heeft geleid tot een vermindering van de administratieve lasten: "*Uitkomst van dit onderzoek is dat de totale administratieve lasten voor burgers ten opzichte van 2007 voor de tijdsbesteding zijn afgenomen met ruim 35%. Dit is 10% meer dan in 2007 vooraf op basis van aannames was geraamd.*" De evaluatie gaf tevens aan dat er ruimte is om de administratieve lasten verder te verminderen. Ook de Inspectie Werk en Inkomen (thans Inspectie SZW) constateert in diverse onderzoeken dat de eenmalige uitvraag in de praktijk nog beter kan.

Sinds de evaluatie van de WEU in 2010 heeft de toepassing van omgekeerde digitale intake een vlucht genomen. Dit is vooral het gevolg van de ontwikkeling van het digitale kanaal bij SVB en UWV, en in mindere mate ook bij gemeenten. In 2010 maakte 70 procent van de WW-aanvragers gebruik van de digitale intake, de overige 30 procent meldde zich bij het werkplein.[22] In 2012 maakte 89 procent van de WW-aanvragers gebruik van de digitale intake voor een WW-uitkering.[23] Doel voor 2013 is dat minstens 90 procent van de WW-aanvragers gebruik maakt van de digitale inschrijving voor een WW-uitkering.[24] Voor WWB-aanvragers is digitale intake niet overal mogelijk. Niet iedere gemeente heeft dit mogelijk gemaakt. Bij de WWB was de ambitie om 40% van de WWB aanvragen uiteindelijk via internet te laten verlopen (e-intake WWB)[25]. In de expertsessie bracht men naar voren dat voor sommige processen en in bepaalde situaties cruciale gegevens voor een volledige afhandeling van aanvragen of meldingen ontbreken.[26] Deze situatie doet zich bijvoorbeeld voor bij de aanvraag van de WWB.[27] Geconcludeerd kan worden dat de omgekeerde intake de standaard is geworden in de uitvoering, met uitzondering van de gemeenten.

Ondanks deze ontwikkelingen verwerpen de deelnemers aan de expertsessie de conclusie dat anno 2013 de doelstelling van de WEU om de administratieve lasten te verminderen, is bereikt. Zij zijn vrijwel unaniem van mening dat de administratieve lastenverlichting nog verder zou kunnen en moeten worden verbeterd. Zij zien onder meer ruimte tot verbetering door in plaats van heronderzoeken op basis van maandbriefjes relevante gegevens digitaal op te vragen bij de bron.[28]

Belemmerende factoren voor hergebruik via de GeVS zijn onder meer de problematische aanlevering van DKD-gegevens door gemeenten, twijfels bij de eindgebruiker over de kwaliteit en bruikbaarheid van gegevens, en zorgen om het veilig gebruik van persoonsgegevens (als voorwaarde voor gegevensverstrekking). Doordat er steeds meer (verschillende) aanbieders en afnemers zijn, wordt de samenwerking binnen de GeVS complexer. Met name daar waar sprake is van hergebruik van gegevens tussen de sector werk en inkomen en andere sectoren, wordt deze bemoeilijkt door het bestaan van verschillende van standaarden die voortvloeien uit verschillen in wetgeving en daardoor niet op elkaar aansluiten.

[22] EIM (2010). De werking van de eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk: Evaluatie perceel 2 WEU. Zoetermeer.
[23] UWV (2013). Jaarverslag 2012. (Geraadpleegd op: http://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag-2012/S_1014_Jaarverslag-2012/S_1017_Uitkeringsgerechtigden-/S_1048_Digitalisering/a1028_default (geraadpleegd 10-06-2013)
[24] UWV (2013). Jaarverslag 2012. (Geraadpleegd op: http://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag-2012/S_1014_Jaarverslag-2012/S_1017_Uitkeringsgerechtigden-/S_1048_Digitalisering/a1028_default (geraadpleegd 10-06-2013)
[25] Zie de programmarapportage "De burger bediend in 2010", Inspectie Werk en Inkomen, 2010, blz. 25
[26] Verslag expertsessie
[27] Inspectie SZW (2012). Aanvraag WWB. Den Haag.
[28] Verslag expertsessie

3.2 Conclusie

De uitvoeringsorganisaties en gemeenten hebben gezamenlijk invulling gegeven aan de GeVS om hergebruik van gegevens te realiseren. Zij maken op grote schaal gebruik van gegevens die via Suwinet middels het virtuele Digitaal Klant Dossier (DKD) aan bronbestanden van de ketenpartners worden ontleend. Het totale aantal gegevens dat via Suwinet wordt hergebruikt, neemt toe. Dit geldt ook voor het aantal verschillende eindgebruikers.

De eenmalige uitvraag van gegevens is nog niet overal in de uitvoering praktijk. Gemeenten blijven ten opzichte van UWV en SVB achter in het gebruik van de omgekeerde intake. Bij de omgekeerde intake worden bekende gegevens op het aanvraagformulier vooringevuld, waarna de klant deze controleert op juistheid en waar nodig aanvult.

Belemmerende factoren voor hergebruik van gegevens door gemeenten via de GeVS zijn onder meer de problematische aanlevering van gegevens door gemeenten aan het sectorloket en twijfels bij de eindgebruiker over de kwaliteit en bruikbaarheid van gegevens. Daarnaast zijn er zorgen bij de ketenpartners over het veilig gebruik van persoonsgegevens (als voorwaarde voor gegevensverstrekking). Doordat er steeds meer (verschillende) aanbieders en afnemers zijn wordt de samenwerking binnen de GeVS complexer. Met name daar waar sprake is van hergebruik van gegevens tussen de sector werk en inkomen en andere sectoren wordt deze bemoeilijkt door het bestaan van verschillende standaarden die voortvloeien uit verschillen in wetgeving en daardoor niet op elkaar aansluiten.

Binnen de sector werk en inkomen geldt een gesloten verstrekkingenregime. Gegevens die binnen de sector van werk en inkomen worden verwerkt, mogen op grond van de Wet Suwi en de diverse materiewetten alleen worden uitgewisseld als de wet dat uitdrukkelijk toestaat. Met name in het gemeentelijke domein staat dit op gespannen voet met het uitgangspunt van de integrale klantbenadering, dat van professionals verwacht om over wettelijke domeinen heen te kijken. Met de komende decentralisaties, waardoor steeds meer wettelijke taken naar de gemeenten gaan, zal dit spanningsveld nog groter worden.

4 Randvoorwaarden voor hergebruik

In het vorige hoofdstuk is beschreven dat sprake is van een grootschalige uitwisseling van gegevens voor hergebruik. De omvang van deze gegevensuitwisseling is de laatste jaren toegenomen en zal naar verwachting in de komende jaren verder toenemen. Gezien deze ontwikkeling is het noodzakelijk dat aan de randvoorwaarden voor gegevensuitwisseling wordt voldaan. Dit zijn: kwaliteitsborging, bescherming persoonsgegevens en transparante gegevensverwerking.

4.1 Bevindingen

Kwaliteitsborging
Organisaties kunnen onjuistheden in de geregistreerde gegevens doorgeven (terugmelden) aan de bronhouder van de registratie. De technische voorzieningen om terugmelding van onjuiste gegevens tussen organisaties mogelijk te maken zijn gerealiseerd, maar deze worden nog niet volledig benut. Daarnaast zijn er ook andere mogelijkheden om afwijkingen in gegevens op te sporen, zoals de vergelijking van verschillende adresbestanden. Voor authentieke gegevens[29] geldt een wettelijke verplichting voor terugmelden en er is sterk ingezet op verbeteringen van het stelsel van basisadministraties. Terugmeldingen vinden echter nagenoeg niet plaats. Hiervoor worden in de literatuur verschillende redenen genoemd: professionals zijn onvoldoende op de hoogte van hoe en waar ze moeten terugmelden, organisaties verschillen in de prioriteit die ze aan terugmelden geven en ze geven prioriteit aan de kwaliteit van het eigen proces. Het gezamenlijk belang wordt onvoldoende gevoeld.

Gemeenten, UWV en SVB bieden een correctiefaciliteit aan, waarmee de burger bij organisaties kan aangeven dat een gegeven naar zijn mening niet juist is geregistreerd. Er zijn (technische) voorzieningen ten behoeve van correctieverzoeken gerealiseerd, zoals Suwinet-Correctie, Mijnoverheid.nl, DKD, en herstelfaciliteiten bij de vooringevulde aanvraagformulieren. Daarmee voldoen de uitvoeringsorganisaties aan de door de Inspectie gehanteerde norm. Er is ook voldoende draagvlak voor een correctiefaciliteit voor de burger en het belang daarvan wordt onderkend.
Het gebruik van de geboden correctiefaciliteiten is echter nog beperkt. Dit hangt mede samen met het feit dat burgers niet (actief) worden geïnformeerd over correctiemogelijkheden en vaak niet duidelijk is wie fouten moet corrigeren. Hierdoor laat het wettelijk recht op correctie, dat is vastgelegd in de WBP, zich moeilijk effectueren.

De gegevensverwerking in de Polisadministratie voldoet aan het normenkader zoals dat is vastgesteld door betrokken partijen en afgestemd met de Tweede Kamer. De gegevenskwaliteit start aan de voorkant van het loonaangifteproces: bij de werkgever. Het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie, zoals opgenomen in de 10e rapportage UWV en Walvis van de inspectie uit 2011, blijft een speerpunt. Daarnaast zijn er verbeterpunten op het gebied van inhoudelijke kwaliteit en bruikbaarheid voor de instanties in de sector werk en inkomen en daar-

[29] Wetgeving bepaalt welke gegevens als authentiek worden aangemerkt. "Authentieke gegevens in de basisregistraties worden eenduidig geregistreerd. De authentieke gegevens in de basisregistraties zijn van hoogwaardige kwaliteit zodat deze zonder nader onderzoek bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken te gebruiken zijn. Eén van de maatregelen om deze hoge kwaliteit te waarborgen is de terugmeldplicht." (Bron: https://www.ictu.nl/archief/wiki.noiv.nl/xwiki/bin/view/Stelselhandboek/Authentieke%2Ben%2Bniet-authentieke%2Bgegevens.html, geraadpleegd 01-07-2013).

buiten (de afnemers). De polisgegevens worden op gevalsniveau gehaald uit het DKD en in bulk uit bestandsleveringen door UWV.

Het begrip kwaliteit van de gegevens is sterk contextafhankelijk. Afnemers gebruiken een gegeven regelmatig in een andere context dan de leverancier, waardoor zij de kwaliteit van dat gegeven anders beoordelen. Voor een aantal van de hergebruikte gegevens geldt dat wat voor de ene partij goed is, de andere partij als onvoldoende beoordeeld. Professionals die bij gemeenten de WWB uitvoeren, hebben behoefte aan actuele gegevens over lonen en dienstverbanden. Dit staat op gespannen voet met gemaakte keuzes door de wetgever en uitgangspunten rond de inrichting van de loonaangifteketen.

Bescherming persoonsgegevens
Er is een wettelijk kader voor de bescherming van persoonsgegevens. Het belang van beveiliging van persoonsgegevens neemt toe door de groeiende omvang van het aantal uitgewisseld gegevens en de toename van het aantal aansluitingen buiten de sector werk en inkomen. Hierdoor wordt de beveiliging van gegevens steeds complexer. In de sector werk en inkomen zijn verschillende initiatieven in gang gezet om de bescherming van persoonsgegevens te verbeteren. Met name gemeenten hebben nog een forse slag te maken om de beveiliging van persoonsgegevens op orde te krijgen (hoofdstuk 5 gaat hier nader op in).

Transparantie
Transparantie over de verwerking van persoonsgegevens is wettelijk geregeld. De invulling van transparantie heeft in de praktijk geen prioriteit van de uitvoeringsorganisaties en gemeenten. Zij hebben geen verplichting om klanten actief te informeren. Ook het passief informeren van klanten over de mogelijkheden om hun gegevens in te zien, is nog niet over de volle breedte van het domein werk en inkomen aan de orde.
Klanten van UWV en SVB kunnen zich (o.a. via mijnoverheid.nl) op de hoogte stellen van hun persoonsgegevens. UWV en SVB hebben ook eigen voorzieningen gerealiseerd om de burger inzicht te geven in de gegevens die zij over hem hebben geregistreerd. Bij gemeenten is het beeld divers; er zijn gemeenten die de klant niet informeren, terwijl andere gemeenten de klant informeren door middel van folders en informatie op de website en of dit mondeling doen.
De uitvoeringsorganisaties zijn om een aantal redenen terughoudend met het bieden van transparantie. Het geven van inzage is complex, mede door toenemende gegevensverwerking en registratie in vele databases. Daarnaast is het voor de burger niet duidelijk bij welke ketenpartner hij moet zijn voor inzage en correctie van zijn gegevens. Het feitelijk gebruik van inzage- en correctievoorzieningen door burgers is beperkt, wat het beeld voedt dat de burger weinig behoefte zou hebben aan transparantie. Hierdoor onderschatten uitvoeringsorganisaties en gemeenten het belang van de burger.

4.2 Conclusies

De uitvoeringsorganisaties maken om verschillende redenen beperkt gebruik van de mogelijkheden voor terugmelding. De uitvoering biedt de burger correctievoorzieningen, maar deze worden nauwelijks door de burger gebruikt. De beveiliging van persoonsgegevens bij gemeenten is niet op orde. De gemeenten krijgen naar verwachting in de komende jaren te maken met een verbreding van hun takenpakket als gevolg van de voorgenomen decentralisaties. De noodzaak om de beveiliging op orde te krijgen wordt dan nog groter.

De uitvoeringsorganisaties bieden de burger beperkte transparantie over de verwerking van hun persoonsgegevens. Hierin ligt een deel van de verklaring voor het beperkt gebruik van de correctiemogelijkheden door burgers.

5 Veilig gebruik suwinet

5.1 Introductie

De inspectie SZW heeft bij het onderzoek Veilig gebruik Suwinet op verzoek van de staatssecretaris onderzocht in welke mate gemeenten voldoen aan de beveiliging van de persoonsgegevens die in 2012 werden uitgewisseld via Suwinet. In dit onderzoek gaat de aandacht specifiek uit naar de mate waarin gemeenten in 2012 voldoen aan de eisen van vertrouwelijkheid (persoonsgegevens kunnen alleen worden verwerkt door daartoe gemachtigde personen), die worden gesteld aan de beveiliging van de persoonsgegevens die worden uitgewisseld binnen Suwinet.
Voor het onderzoek naar de beveiliging van suwinet is een zuiver aselecte steekproef getrokken van 80 uit de 415 gemeenten in Nederland, in het jaar 2012. De inspectie heeft het beveiligingsplan en het beveiligingsbeleid getoetst (zie 5.1.1) , de organisatie van de beveiliging (functiescheiding en security officer, respectievelijk 5.1.2 en 5.1.3) en de logische toegangsbeveiliging (autorisatiestructuur en controle op toegangsrechten, respectievelijk 5.1.4 en 5.1.5). In 5.1.6 laat de inspectie een overzicht zien van de mate waarin de onderzochte gemeenten voldoen aan de gestelde normen. Daarnaast gaat de inspectie hieronder in op een aantal overige bevindingen. [30]

5.2 Bevindingen

5.2.1 Beleidsplan, Uitdragen en Actualiseren

De meerderheid van de onderzochte gemeenten beschikt over een informatiebeveiligingsplan, 15% van de gemeenten heeft echter geen beveiligingsplan overgelegd. Dit is opmerkelijk, omdat in 2009 alle gemeenten in Nederland over een beveiligingsplan Suwinet beschikten. In 25% van de gevallen bleek het informatiebeveiligingsplan niet voorzien van een formele goedkeuring.
71% van de gemeenten kon met de door hen aangeleverde informatie onvoldoende aantonen dat het beveiligingsplan binnen de gemeente actief is uitgedragen.
79% van de gemeenten evalueert en actualiseert het beveiligingsplan niet regelmatig (tenminste eens in de twee jaar).

5.2.2 Functiescheiding

Voor ca. 30% van de gemeenten geldt dat zij voldoende duidelijk hebben aangetoond waarom welke functionarissen welke autorisaties hebben binnen Suwinet. Er zijn dan onder andere functiebeschrijvingen en er wordt gewerkt met een autorisatiematrix zodat duidelijk is wie welke autorisaties heeft en waarom.
De inspectie constateert dat de meeste gemeenten niet in staat zijn aantoonbaar te maken wie welke taken met betrekking tot Suwinet uitvoert en op basis waarvan dit is vastgesteld. In deze gevallen is dientengevolge ook niet vast te stellen of er sprake is van voldoende functiescheiding.

5.2.3 Security Officer

Uit gegevens van BKWI blijkt dat 58% van de gemeenten een Security Officer (SO) had.
Er is echter meestal sprake van een beperkte taakuitoefening. Vaak is er sprake van een formele aanstelling, waarbij er maar weinig invulling wordt gegeven aan de

[30] Zie de nota van bevindingen van het onderzoek "Veilig gebruik suwinet" voor meer informatie.

functie. Een van de taken van een SO is om het hoogste management te adviseren over de beveiliging van Suwinet; bij de onderzochte gemeenten heeft de inspectie nauwelijks gezien dat aan deze adviesfunctie enige invulling werd gegeven. 76% van de gemeenten voldoet niet aan de eisen, gesteld aangaande de Security Officer.

5.2.4 Autorisatiestructuur

32 van de 80 onderzochte gemeenten (40%) waren in staat om aan de inspectie een geformaliseerde, correcte en in gebruik zijnde autorisatieprocedure en autorisatiematrix te verstrekken. De 48 gemeenten die niet voldeden aan deze norm (60%), zijn te verdelen in een drietal groepen:

1. gemeenten die geen autorisatieprocedure en geen autorisatiematrix met betrekking tot Suwinet aan de inspectie hebben overgelegd. Dit betreft vaak gemeenten met een klein tot zeer klein aantal mensen die gebruik moeten maken van Suwinet. De gemeente beschouwt dan deze procedure als te bureaucratisch. Men vertrouwt dan meer op het bestaan van onderling toezicht.
2. gemeenten die wel een formele autorisatieprocedure hebben, maar geen specifieke Suwinet-autorisatiematrix.
3. gemeenten die wel een formele autorisatieprocedure en autorisatiematrix Suwinet hebben, maar waar in de autorisatiematrix Suwinet:
   - o of geen functies staan vermeld, maar afdelingen,
   - o of geen Suwinet-rollen staan vermeld, maar uit te voeren taken in tekst.

5.2.5 Controle

Circa een derde van de onderzochte gemeenten voert de controle conform de norm uit op een wijze die ook voor de Inspectie is te herleiden. Een voorbeeld hiervan zijn gemeenten die steekproefsgewijs periodiek alle opvragingen van persoonsgegevens van een medewerker aan de hand van de eigen WWB-populatie controleren en eventuele verschillen nader uitzoeken. Ook worden hiervoor de standaard overzichten van BKWI gebruikt en incidenteel een specifieke rapportage opgevraagd. Van de overige gemeenten geeft circa de helft aan de controle aan de hand van de standaard BKWI overzichten uit te voeren, maar deze kunnen niet aangeven waarop precies wordt gelet. Van deze controles zijn in het algemeen geen aantekeningen of rapportages beschikbaar, zodat de Inspectie niet kan herleiden hoe deze controles hebben plaatsgevonden. In veel gevallen hadden deze gemeenten het door de inspectie gesignaleerde afwijkende zoekgedrag zelf niet geconstateerd en konden zij dat ook niet verklaren. In de gevallen dat gemeenten wel een verklaring aandroegen, is daarvoor door gemeenten geen nadere onderbouwing gegeven. De andere gemeenten, circa een derde van het totaal, gaven aan deze controle niet of zeer beperkt uit te voeren, of hierbij kwam de inspectie zelf tot deze conclusie.

Uit de controle van de inspectie of binnen de onderzochte gemeenten gegevens van 100 willekeurig geselecteerde bekende Nederlanders zijn geraadpleegd, blijkt dat bij 13 van de 80 onderzochte gemeenten (18%) in 2012 gegevens van deze bekende Nederlanders met gebruikmaking van Suwinet-Inkijk zijn geraadpleegd, zonder dat hiervoor een goede reden is gegeven. Omdat het hier gaat om een beperkt aantal bekende Nederlanders, kan niet worden uitgesloten dat, wanneer de inspectie enkele duizenden bekende Nederlanders geselecteerd zou hebben, dit percentage groter zou zijn.
Een aantal gemeenten geeft aan in het verleden met behulp van de overzichten van BKWI, misbruik of oneigenlijk gebruik te hebben geconstateerd en hiertegen maatregelen te hebben genomen.

Uit gegevens van BKWI blijkt dat 20% van de gemeenten op de peildatum 1 oktober 2012 het laatste half jaar geen periodieke rapportage bij BKWI had opgevraagd. 80% heeft in het half jaar daarvoor de periodieke rapportage minimaal één keer

opgevraagd. 21% van de gemeenten heeft in de periode november 2011 tot en met oktober één of meer specifieke rapportages opgevraagd.

5.2.6 Overzicht getoetste normen

Onderstaande tabel geeft inzage in de mate waarin de onderzochte gemeenten voldoen aan de zeven door de inspectie getoetste normen inzake de informatiebeveiliging:

	Aantal onderzochte gemeenten	Percentage van het totaal aan tal gemeenten
Gemeente voldoet aan 7 normen	3	4%
Gemeente voldoet aan 6 normen	3	4%
Gemeente voldoet aan 5 normen	8	10%
Gemeente voldoet aan 4 normen	6	8%
Gemeente voldoet aan 3 normen	15	19%
Gemeente voldoet aan 2 normen	9	11%
Gemeente voldoet aan 1 norm	26	33%
Gemeente voldoet aan 0 normen	10	13%
Totaal	80	100% [31]

5.3 Overige bevindingen

5.3.1 Suwinet-Inlezen

Van de 80 gemeenten geven 6 gemeenten aan gebruik te maken van de mogelijkheid van Suwinet-Inlezen, terwijl er dit in de praktijk meer moeten zijn. De BKWI website vermeldt dat inmiddels meer dan de helft van de gemeenten gebruik maakt van systemen die gegevens kunnen inlezen via Suwinet. Geen van de gemeenten heeft op voldoende wijze aangegeven op welke manier de waarborgen voor het veilig gebruik van Suwinet-Inlezen gestalte hebben gekregen. In alle gevallen ontbreekt een sluitende aanpak bij het gebruik van Suwinet-Inlezen. Het is de inspectie, anders gezegd, niet duidelijk geworden op welke wijze gemeenten de toegangsrechten voor het gebruik van deze gegevens verlenen en hoe zij de controle op het gebruik hiervan uitvoeren.

5.3.2 BKWI: rolopvatting, tools en monitor

BKWI, een afzonderlijk en herkenbaar onderdeel van UWV, is in de Regeling SUWI belast met de inrichting en het technisch beheer van het centrale deel van Suwinet en zorgt voor de verdere ontwikkeling ervan. Sinds september 2011 voert BKWI de campagne "Zorgvuldig Gebruik Suwinet". Deze campagne heeft BKWI opgezet in samenwerking met SZW, Divosa en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) om het bewustzijn omtrent privacy en beveiliging bij gemeenten te vergroten. De campagne bestaat uit lokaal georganiseerde workshops voor gemeenten, waarin BKWI aandacht besteedt aan het belang van zorgvuldig gebruik van Suwinet voor burgers en gemeenten en wat er op het gebied van informatiebeveiliging van Suwinet geregeld hoort te zijn. De 'monitor Gebruik Suwinet', die BKWI heeft ontwikkeld, speelt bij de campagne een belangrijke rol. Deze geeft voor elke sociale dienst in Nederland een indicatie van de wijze waarop Suwinet gebruikt wordt. Hiervoor gebruikt BKWI een beperkt aantal indicatoren, waarbij de scores worden weergegeven in een overzicht per gemeente met groen, oranje of rood. Het overzicht is uitsluitend beschikbaar voor de desbetreffende sociale dienst. Daar waar bij een gemeente de

[31] Door afrondingsverschillen tellen de cijfers in deze tabellen op tot 100%.

indicator op rood staat, vindt een persoonlijk gesprek met een van de accountmanagers van BKWI plaats. Voor het geval gemeenten onvoldoende aandacht blijven besteden aan een zorgvuldig gebruik van Suwinet, is een escalatieprocedure opgesteld in samenwerking met Divosa, VNG en SZW. Tot dusver is de escalatieprocedure nog niet gehanteerd. Volgens BKWI toonde de monitor aan het eind van de campagne in 2012 dat 289 gemeenten van de 415 gemeenten de score op de beveiligingsindicatoren het afgelopen jaar hebben verbeterd.
Uit de contacten die de inspectie gedurende de looptijd van dit onderzoek met gemeenten heeft gehad, is naar voren gekomen dat er bij gemeenten veel misverstand is over de duiding van de scores op de indicatoren. Een goede score op de monitor-indicatoren wil immers niet zeggen dat daarmee wordt voldaan aan het normenkader. In het bijzonder de hoofdconclusie op de monitor, bijvoorbeeld "Status per 1 oktober 2012, 80% op orde" wordt nogal eens onjuist geïnterpreteerd; gemeenten maken hieruit op dat zij met 80% goed presteren op het totale terrein van de informatiebeveiliging, terwijl het beperkte aantal indicatoren van de monitor slechts een zeer beperkt gedeelte van dat terrein bestrijkt. De uitkomsten van de BKWI-monitor blijken een ander, gunstiger beeld te geven over de informatiebeveiliging door gemeenten, dan uit het onderzoek van de inspectie naar voren komt. Een voorbeeld hiervan is dat de 10 gemeenten waarbij de inspectie constateerde dat aan geen van de zeven essentiële normen werd voldaan, gemiddeld 68% op orde scoorden op de BKWI-monitor.

5.3.3 Samenwerking in de uitvoering

Veel gemeenten werken samen voor wat betreft de uitvoering van de WWB en aanverwante sociale voorzieningen. Onder de 80 gemeenten waarop het onderzoek zich heeft gericht, bevonden zich 30 gemeenten die op een of andere manier samenwerken. Uit haar contacten met gemeenten in de loop van dit onderzoek is bij de inspectie het beeld ontstaan dat deze vormen van samenwerking in veel gevallen tot gevolg hebben dat de individuele gemeenten nauwelijks verantwoordelijkheid voelen voor de uit wet- en regelgeving voortvloeiende eisen op het gebied van de privacy bij de uitvoering van de WWB, omdat zij de verantwoordelijkheid voor de uitvoering hebben overgedragen. Volgens de inspectie ontslaat zo'n overdracht een gemeente echter niet van de taak om zich ervan te vergewissen dat de overgedragen taak naar behoren wordt uitgevoerd, ook waar het gaat om de privacyaspecten daarvan.

5.4 Conclusies

De inspectie komt op basis van haar bevindingen tot de conclusie dat 4% van de onderzochte gemeenten voldoende waarborgen heeft getroffen om te voldoen aan de eisen van vertrouwelijkheid die worden gesteld aan de beveiliging van informatie die wordt uitgewisseld binnen het Suwinet in 2012. Omdat de door de inspectie aselect getrokken steekproef uit het totaal van gemeenten representatief is voor het geheel, mag dit cijfer worden doorvertaald naar het geheel van alle gemeenten.
Bovendien blijkt uit de controle van de inspectie of binnen de onderzochte gemeenten gegevens van 100 willekeurig geselecteerde bekende Nederlanders zijn geraadpleegd, dat bij 13 van de 80 onderzochte gemeenten (18%) in 2012 gegevens van deze bekende Nederlanders met gebruikmaking van Suwinet-Inkijk zijn geraadpleegd, zonder dat hiervoor een goede reden is gegeven.
Gemeenten hebben inmiddels de mogelijkheid om naast het online opvragen van gegevens via Suwinet-Inkijk ook gegevens van burgers op te vragen en direct over te nemen in de eigen systemen, het zogenoemde 'Suwinet-Inlezen'. De opvragingen via Suwinet-Inlezen worden echter niet gelogd en zijn, nadat deze zijn overgenomen in het gemeentelijke systeem, ook vanuit deze omgeving te benaderen. Het is de inspectie niet duidelijk geworden op welke wijze gemeenten de toegangsrechten voor het gebruik van deze gegevens verlenen en hoe zij controleren op het gebruik.

6 Bestuurlijke reacties - naschrift Inspectie

Samenvatting bestuurlijke reactie UWV
De Raad van Bestuur UWV geeft aan dat gemeenten, gegeven de uitkomsten van het onderzoek naar de beveiliging van het suwinet door gemeenten, adequate maatregelen moeten treffen. De doorlevering van gegevens door gemeenten aan door gemeenten ingeschakelde derden verdient daarbij bijzondere aandacht. UWV merkt op dat onderzocht zou kunnen worden of beëindiging of opschorting van de levering van gegevens een passende maatregel kan zijn om een veilig en correct gebruik van via suwinet afgenomen gegevens te bewerkstelligen. Als verantwoordelijke voor het beheer en de inrichting van suwinet kan UWV de gemeenten via BKWI ondersteuning bieden.
UWV onderschrijft het belang van transparantie in de verwerking van persoonsgegevens. UWV vraagt zich echter af of meer transparantie wordt bereikt door burgers actiever te informeren over het inzage en correctierecht, zoals de inspectie SZW aangeeft. UWV ziet meer en betere mogelijkheden door transparantie te integreren in de actieve dienstverlening aan de burger, zoals de elektronische intake (e-intake). UWV geeft aan dat terugmelding plaats vindt in geval van twijfel aan de juistheid van een authentiek gegeven. Met de Inspectie is UWV van oordeel, dat terugmelding van (mogelijke) onjuistheden in niet als authentiek aangewezen gegevens ook kan bijdragen aan kwaliteitsverbetering van gegevens. UWV wijst er echter op, dat de impact van de afhandeling van terugmeldingen op de processen en systemen van de bronhouder zodanig kan zijn, dat de uitvoeringskosten van terugmelding niet in verhouding staan tot de te verwachten kwaliteitsverbetering.

Nawoord inspectie SZW
Met de inspectie SZW constateert UWV dat gemeenten adequate maatregelen dienen te treffen om de beveiliging van suwinet op orde te brengen en dat de doorlevering van gegevens bijzondere aandacht verdient.

Verder onderschrijft UWV met de inspectie SZW het belang van transparantie, maar ziet het meer en betere mogelijkheden door transparantie te integreren in de actieve dienstverlening aan de burger. De inspectie meent dat dit zeker bijdraagt aan transparantie, maar vraagt zich af of dit voldoende is. Het is namelijk voor de inspectie niet duidelijk geworden hoe volledig het beeld is dat de burger hiermee wordt gegeven van de informatie-uitwisselingen en -bewerkingen.

De inspectie onderschrijft verder de opvatting van UWV dat de terugmelding van een niet als authentiek aangewezen gegeven zinvol en doelmatig dient bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van dat gegeven.

Samenvatting reactie SVB
De Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) geeft in zijn reactie aan dat hij het belang van hergebruik van gegevens en de voorwaarden daarbij onderschrijft. De SVB kan zich met enkele kanttekeningen vinden in de conclusies en het oordeel van de inspectie. De SVB geeft aan dat zij prioriteit geeft aan trajecten voor doorontwikkeling van terugmeldingen en uitbreiding van inzage- en correctiemogelijkheden. Een zorgpunt van de SVB is beveiliging van Suwinet door gemeenten. De SVB vindt dit belangrijk omdat zij eraan hecht dat aan de SVB toevertrouwde persoonsgegevens ook bij hergebruik door gemeenten in veilige handen zijn.

Naschrift reactie Inspectie SZW
De inspectie SZW heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de SVB.

Bijlagen: Reacties SVB en UWV

S V B Sociale Verzekeringsbank

Voorzitter Raad van Bestuur
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 48 12
E-mail: nvermeulen@svb.nl

Inspectie SZW
T.a.v. mr. J.A. van den Bos, inspecteur-generaal
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

datum	ons kenmerk	telefoonnummer
16 augustus 2013	RvB.102/13/NV/ptb	020 656 4812

Betreft: Programmarapportage "De burger bediend in 2013"

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 25 juli 2013, kenmerk 2013-0000101342, verzoekt u om een bestuurlijke reactie op de conclusies en het oordeel uit de programmarapportage "De burger bediend in 2013". Met deze brief geef ik invulling aan uw verzoek.

Ik heb met belangstelling kennisgenomen van de rapportage. De SVB onderschrijft het belang van hergebruik van gegevens en het invullen van de voorwaarden met betrekking tot transparantie, kwaliteitsborging en bescherming van (persoons)gegevens hiervoor binnen de SUWI-keten.

Ik heb met verontrusting kennisgenomen van uw bevinding dat de beveiliging van Suwinet door gemeenten nog steeds niet op orde is. De bezorgdheid die de SVB in eerdere reacties heeft geuit is ondanks de diverse inspanningen en onderzoeken van uw inspectie nauwelijks minder geworden. De SVB hecht eraan dat haar klanten erop kunnen vertrouwen dat aan de SVB toevertrouwde persoonsgegevens ook bij hergebruik door de gemeenten in veilige handen zijn.

In uw ketenbrede conclusies en oordeel kan de SVB zich met een aantal kanttekeningen vinden.

De SVB onderschrijft het belang van inzagerecht, correctierecht en transparante verwerking van persoonsgegevens voor de burgers en geeft hier ook prioriteit aan, getuige de leidende rol van de SVB in het uitdragen van de Burgerpolis als dienstverleningsconcept. Uitgangspunten van de Burgerpolis zijn:

- De burger krijgt inzage in zijn bij de overheid opgeslagen gegevens;
- De burger heeft de mogelijkheid om foutieve gegevens te corrigeren;
- De burger wordt persoonlijk benaderd en ontvangt informatie die persoonsgebonden is;
- De burger wordt actief geïnformeerd en tweerichtingsverkeer is mogelijk.

De SVB geeft invulling aan de Burgerpolis door gegevens die zij van klanten heeft te ontsluiten via MijnSVB.nl. Onze klanten kunnen met gebruik van DigiD de bij de SVB bekende persoonsgegevens inzien en wijzigingen melden.

De SVB maakt haar klanten actief attent op deze mogelijkheid, bijvoorbeeld via het blad Mijn AOW dat alle AOW-klanten van de SVB ontvangen,via de internetsite en via radiospots. De SVB is onlangs gestart met de doorontwikkeling van MijnSVB.nl. Daarmee wordt onder meer beoogd om de inzage- en correctiemogelijkheden uit te breiden.

De SVB onderschrijft het belang van terugmeldingen voor de kwaliteit van gegevens van basis- en andere registraties. De SVB volgt daarbij bij voorkeur het ontwikkelpad van het Stelsel van Basisregistraties en in het bijzonder Digimelding. Vooruitlopend op de beschikbaarheid van Digimelding zal de SVB op korte termijn aan de GBA gaan terugmelden via de terugmeldvoorziening van de GBA (TMV). De SVB meent dat daarmee het aantal terugmeldingen sterk kan toenemen en de dienstverlening verder kan verbeteren.

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

b/a

mw. drs. N.A. Vermeulen MBA
voorzitter Raad van Bestuur

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de Inspecteur-Generaal SZW,
De heer mr. J.A. van den Bos
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Datum 26 SEP 2013

Van

Uw kenmerk

Ons kenmerk
SBK/88139/LS

Onderwerp
Bestuurlijke reactie Programmarapportage De burger bediend in 2013

Geachte heer van den Bos,

Met uw brief van 30 augustus 2013 heeft u ons de concept programmarapportage "De burger bediend in 2013' toegezonden met het verzoek bestuurlijk te willen reageren op de conclusies en het oordeel zoals geformuleerd door de inspectie.
In de rapportage gaat de Inspectie in op de beveiliging van Suwinet door gemeenten en de wijze waarop de SUWI-partijen invulling geven aan het inzage- en correctierecht, het bevorderen van transparantie ten aanzien van persoonsgegevens en op de kwaliteitsborging van persoonsgegevens door terugmelding.

UWV heeft kennis genomen van het oordeel van de Inspectie, dat de basis voor hergebruik van uitgewisselde gegevens bij gemeenten nog steeds niet op orde is en van het oordeel van de Inspectie over het inzage en correctierecht, de transparantie en de terugmelding door de SUWI-partijen. Deze oordelen geven aanleiding tot de volgende reactie.

De beveiliging van SUWInet door gemeenten
Het oordeel van de Inspectie, dat de beveiliging van Suwinet door gemeenten onder de maat is, geeft aanleiding tot de opmerking, dat de gesignaleerde tekortkomingen geen betrekking hebben op (de voorziening) Suwinet als zodanig, maar betrekking hebben op de beveiliging binnen gemeenten van de via Suwinet verkregen gegevens.
Als verstrekker van gegevens aan gemeenten (UWV levert werknemergegevens uit de polisadministratie en uitkeringsgegevens) hecht UWV aan een zorgvuldig en correct gebruik door gemeenten ten aanzien van de van UWV afgenomen gegevens. Gemeenten zijn op basis van de WBP verantwoordelijk voor een juist gebruik van afgenomen gegevens.
Gegeven de uitkomsten van het onderzoek zullen gemeenten dan ook adequate maatregelen moeten treffen voor de beveiliging van de verwerking van de afgenomen gegevens. Mede in het licht van de op handen zijnde decentralisatie van taken naar het gemeentelijk domein dienen de noodzakelijke maatregelen op afzienbare termijn te worden gerealiseerd. De doorlevering van gegevens door gemeenten aan door gemeenten ingeschakelde derden verdient daarbij bijzondere aandacht.

Als verantwoordelijke voor het beheer en de inrichting van SUWInet kan UWV de gemeenten via BKWI ondersteuning bieden.
Voor de toegangsbeveiliging heeft BKWI een gemeenschappelijke faciliteit ingericht, die ter beschikking staat van de gemeenten. Gemeenten kunnen desgewenst via een systeem van autorisatierollen op maat toegang geven aan medewerkers, zodat zij alleen die gegevens zien die zij nodig hebben voor hun taak. BKWI biedt hiermee een raamwerk, waarbinnen gemeenten een zorgvuldig gebruik van gegevens kunnen vormgeven.
Afhankelijk van nadere bestuurlijke afspraken tussen SZW, VNG en UWV kan BKWI ook aanvullende faciliteiten aan gemeenten aanbieden om het beveiligingsbeleid, zorgvuldig gebruik en

de controle daarop te verbeteren. Dit geldt ook voor de aanpassing van de monitor Suwinet, mochten de bevindingen van de inspectie daartoe aanleiding geven.
Wat betreft het door de inspectie vastgestelde gebrek aan beveiliging van persoonsgegevens bij het gebruik van Suwinet-Inlezen kan BKWI desgewenst de gemeenten ondersteunen bij het realiseren van een sluitende aanpak voor een veilig gebruik van gegevens, die via Suwinet inlezen worden afgenomen.

SUWI verplicht UWV gegevens te leveren aan gemeenten en kent niet de mogelijkheid de levering van gegevens te beëindigen of op te schorten zolang de beveiliging van de verwerking van de gegevens niet op orde is of in geval een onjuist gebruik wordt gemaakt van de gegevens. Onderzocht zou kunnen worden of beëindiging of opschorting van de levering van gegevens een passende maatregel kan zijn om een veilig en correct gebruik van via SUWInet afgenomen gegevens te bewerkstelligen.

Het inzage en correctierecht en transparantie
Het oordeel van de inspectie, dat SUWI-partijen meer prioriteit moeten geven aan het inzage- en correctierecht in de dienstverlening aan burgers en dat transparantie in de praktijk niet van de grond komt zonder het actief informeren van de burger, geeft aanleiding tot de volgende bemerking.
UWV onderschrijft het belang van transparantie in de verwerking van persoonsgegevens en het belang van het inzage en correctierecht daarbij. Het Digitale Verzekeringsbericht (DVB), waarmee werknemers inzage hebben in de bij UWV bekende arbeidsverledengegevens en loongegevens, is vanaf 2009 operationeel. Indien een werknemer van oordeel is, dat een gegeven onjuist is, kan hij een correctieverzoek indienen. Via UWV.nl worden werknemers geattendeerd op dit inzage en correctierecht.

Het is de vraag of door middel van meer prioriteit aan – sec - het inzage en correctierecht meer transparantie in persoonsgegevens voor de burger kan worden bereikt. Naar onze mening leidt de integratie van inzage en correctie in de actieve dienstverlening aan de burger wel tot aantoonbaar meer transparantie in persoonsgegevens voor de burger. Als voorbeeld noemen wij de elektronische intake (e-intake).
De e-intake vergemakkelijkt niet alleen de aanvraag WW, maar geeft de aanvrager – door de voorinvulling met arbeidsverledengegevens en loongegevens - ook optimale inzage in zijn voor de aanvraag van uitkering relevante gegevens. De burger ervaart bij het indienen van de aanvraag ook het belang van controle van deze gegevens. In geval een gegeven naar zijn oordeel aantoonbaar niet juist is, kan hij in de aanvraag verzoeken dat gegeven te corrigeren.

Terugmelding
Wat betreft het oordeel van de inspectie, dat SUWI-partijen hun taak ruimer moeten opvatten door meer werk te maken van terugmelding aan elkaar bij twijfel aan de juistheid van zowel als authentiek (wat wettelijk verplicht is) als niet-authentiek aangewezen gegevens merken wij op, dat wij terugmelden conform de geldende wettelijke verplichtingen. Dit betekent, dat wij terugmelden in geval van twijfel aan de juistheid van een authentiek gegeven.

Met de Inspectie is UWV van oordeel, dat terugmelding van (mogelijke) onjuistheden in niet als authentiek aangewezen gegevens ook kan bijdragen aan kwaliteitsverbetering van gegevens. Wij wijzen er echter op, dat de impact van de afhandeling van terugmeldingen op de processen en systemen van de bronhouder zodanig kan zijn, dat de uitvoeringskosten van terugmelding niet in verhouding staan tot de te verwachten kwaliteitsverbetering.
UWV en Belastingdienst hebben in het kader van de samenwerking in de loonaangifteketen een - met terugmelding vergelijkbaar - reactie afhandelingproces ingericht. Deze reactieafhandeling is echter uit oogpunt van doelmatigheid beperkt tot slechts enkele voor de dagloonvaststelling elementaire gegevens.

Hoogachtend,

mr. drs. B.J. Bruins
Voorzitter Raad van Bestuur

Lijst van afkortingen

AOW	Algemene Ouderdomswet
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
DKD	Digitaal Klant Dossier
e-WWB	WWB-aanvraag via internet
GBA	Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens
GeVS	Gezamenlijke elektronische voorzieningen Suwinet
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
NUP	Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid
RDW	Beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WBP	Wet bescherming persoonsgegevens
WEU	Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand

Publicaties van de Inspectie SZW – directie Werk en Inkomen

2013

R13/01 De Sociale Verzekeringsbank; Veranderprogramma SVB Tien
R13/02 De invloed van ontheffingen op de arbeidsparticipatie van WWB'ers
R13/03 Regierol gemeenten bij regionaal arbeidsmarktbeleid
R13/04 Over signaal, sanctie en incasso
R13/05 Dienstverlening aan oudere (45+) bijstandsgerechtigden
R13/06 Van schoolgaand kind tot zelfstandig jongere Actief op weg naar werk
R13/07 Verordeningsplicht gemeenten maatschappelijke participatie kinderen
R13/08 De burger bediend in 2013
R13/09 Voor wat hoort wat; Een beschrijving van de uitvoering van de tegenprestatie naar vermogen door gemeenten

De Inspectie SZW maakt deel uit van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inspectie SZW
Postbus 820 | 3500 AV Utrecht
Telefoon 0800 5151 (gratis)
www.inspectieszw.nl.

Fotografie
Marc Blommaert

Augustus 2013

vijfkeerblauw.nl | sss-619141